



TURISMO e Psicologia
Rivista interdisciplinare di studi, ricerche e formazione

LA PSICOLOGIA DEL LAVORO E DELLE ORGANIZZAZIONI “ABBRACCIA” LA PSICOLOGIA
DEL TURISMO

Marco Cristian Vitiello

Psicologo del Lavoro, Psicoterapeuta, Fondatore dello Studio Saperessere, Membro del consiglio direttivo di SIPL0, Professore a contratto in “Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni” (Università “Sapienza”, “Universitas Mercatorum” e Università per stranieri “Dante Alighieri”), Consulente in organizzazione e formazione del personale, gestione HR e benessere lavorativo.

Contatto dell'autore

c/o ORDINE PSICOLOGI DEL LAZIO Via del Conservatorio 91, 00 Roma



PADOVA UNIVERSITY PRESS

LA PSICOLOGIA DEL LAVORO E DELLE ORGANIZZAZIONI “ABBRACCIA” LA PSICOLOGIA DEL TURISMO

RIASSUNTO:

L'iniziativa che questi atti testimoniano è stata inserita in una programmazione disciplinare dell'Ordine degli Psicologi del Lazio che dà un senso al titolo di questo mio contributo e apre una riflessione sulla connessione tra ambiti di applicazione della psicologia. Il webinar, infatti, è stato inserito nella programmazione delle iniziative inerenti la Psicologia del Lavoro, ambito per cui l'Ordine ha istituito un Gruppo di Lavoro (GdL) specialistico per produrre evidenze scientifiche, modelli e esperienze di applicazione di un ambito disciplinare della Psicologia che rappresenta una delle 4 “aree di pratica” riconosciute da EuroPsy, il sistema di certificazione europeo di Psicologia¹. Anche l'ISTAT, nel suo sistema di categorizzazione dei profili professionali, riconosce tra le tre unità professionali psicologiche la Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni, assieme alla Psicologia Clinica e la Psicologia dello Sviluppo².

Stiamo quindi parlando di una delle aree di applicazione della Psicologia che risulta cruciale nel sistema professionale e che negli ultimi anni sta diventando centrale anche nella domanda di presidio psicologico di organizzazioni e lavoratori. Questa “emergenza” psicologica nei contesti del lavoro non è da riferirsi solo agli stravolgimenti più recenti prodotti dalla pandemia “COVID”, in quanto il mondo del lavoro è, oramai da tempo, in una inarrestabile dinamica del cambiamento, che rispetto al passato ne ha cambiato sia i modelli organizzativi che la sua stessa rappresentazione sociale.

Parole chiave: Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni, Psicologia del Turismo, Ordine degli Psicologi del Lazio, Modelli Organizzativi, Aree di applicazione della Psicologia.

THE PSYCHOLOGY OF WORK AND ORGANIZATIONS "EMBRACES" THE PSYCHOLOGY OF TOURISM

SUMMARY:

The initiative that these acts testify to has been included in a disciplinary program of the Order of Psychologists of Lazio that gives meaning to the title of my contribution and opens a reflection on the connection between areas of application of psychology. The webinar, in fact, was included in the programming of initiatives related to Work Psychology, an area for which the Order has established a specialized Working Group (WG) to produce scientific evidence, models and experiences of application of a disciplinary field of Psychology that represents one of the 4 "areas of practice" recognized by EuroPsy, the European certification system of Psychology [In a first phase the proposed areas of practice were 3 (Clinical, Development and Work), to date the Clinical (psychotherapy) and Work are being tested, which will most likely be followed by development and experimental (<https://www.europsy.eu/quality-and-standards/europsy-specialisation>).]

Even ISTAT, in its system of categorization of professional profiles, recognizes among the three psychological professional units the Psychology of Work and Organizations, together with Clinical Psychology and Developmental We are therefore talking about one of the areas of application of Psychology that is crucial in the professional system and that in recent years is also becoming

¹ In una prima fase le aree di pratica proposte erano 3 (Clinica, Sviluppo e Lavoro), ad oggi sono in sperimentazione quella Clinica (psicoterapia) e del Lavoro, a cui molto probabilmente seguiranno quella dello sviluppo e quella sperimentale (<https://www.europsy.eu/quality-and-standards/europsy-specialisation>).

²

https://professioni.istat.it/cp2011/index.php?codice_4=2.5.3.3&codice_3=2.5.3&codice_2=2.5&codice_1=2

central in the demand for psychological protection of organizations and workers. Psychology [https://professioni.istat.it/cp2011/index.php?codice_4=2.5.3.3&codice_3=2.5.3&codice_2=2.5&codice_1=2]. This psychological "emergency" in the contexts of work is not to be referred only to the most recent upheavals produced by the "COVID" pandemic, as the world of work has long since been in an unstoppable dynamic of change, which compared to the past has changed both organizational models and its own social representation.

Keywords: Psychology of Work and Organizations, Psychology of Tourism, Order of Psychologists of Lazio, Organizational Models, Areas of Application of Psychology.

L'iniziativa che questi atti testimoniano è stata inserita in una programmazione disciplinare dell'Ordine degli Psicologi del Lazio che da un senso al titolo di questo mio contributo e apre una riflessione sulla connessione tra ambiti di applicazione della psicologia. Il webinar, infatti, è stato inserito nella programmazione delle iniziative inerenti la Psicologia del Lavoro, ambito per cui l'Ordine ha istituito un Gruppo di Lavoro (GdL) specialistico per produrre evidenze scientifiche, modelli e esperienze di applicazione di un ambito disciplinare della Psicologia che rappresenta una delle 4 "aree di pratica" riconosciute da EuroPsy, il sistema di certificazione europeo di Psicologia³. Anche l'ISTAT, nel suo sistema di categorizzazione dei profili professionali, riconosce tra le tre unità professionali psicologiche la Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni, assieme alla Psicologia Clinica e la Psicologia dello Sviluppo⁴.

Stiamo quindi parlando di una delle aree di applicazione della Psicologia che risulta cruciale nel sistema professionale e che negli ultimi anni sta diventando centrale anche nella domanda di presidio psicologico di organizzazioni e lavoratori. Questa "emergenza" psicologica nei contesti del lavoro non è da riferirsi solo agli stravolgimenti più recenti prodotti dalla pandemia "COVID", in quanto il mondo del lavoro è, oramai da tempo, in una inarrestabile dinamica del cambiamento, che rispetto al passato ne ha cambiato sia i modelli organizzativi che la sua stessa rappresentazione sociale.

Ciò si evince bene dal documento "Ripartire dalle persone: il contributo della Psicologia del Lavoro, delle Organizzazioni e delle Risorse umane", approvato dal CNOP (Consiglio Nazionale Ordine degli Psicologi) il 24 settembre 2021⁵, che schematizza efficacemente i fattori che connotano la complessità dei contesti di lavoro, già presenti prima dello stravolgimento pandemico:

- Tecnologie in uso e digitalizzazione
- Globalizzazione e razionalizzazione del lavoro (cost saving)
- Invecchiamento forza lavoro, flessibilità forzata e precarietà
- Incertezza del reddito e disoccupazione
- Modalità di lavoro sempre meno relazionali
- Disallineamento tra domanda e offerta di lavoro, anche in termini di competenze
- Rivisitazione del significato del lavoro non più a prescindere da sicurezza e benessere

³ In una prima fase le aree di pratica proposte erano 3 (Clinica, Sviluppo e Lavoro), ad oggi sono in sperimentazione quella Clinica (psicoterapia) e del Lavoro, a cui molto probabilmente seguiranno quella dello sviluppo e quella sperimentale (<https://www.europsy.eu/quality-and-standards/europsy-specialisation>).

⁴

https://professioni.istat.it/cp2011/index.php?codice_4=2.5.3.3&codice_3=2.5.3&codice_2=2.5&codice_1=2

⁵ Il documento è stato elaborato, tenendo anche conto dei precedenti documenti CNOP, da Guido Sarchielli, Pietro Bussotti, Francesco Pace (SIPLO-Società Italiana di Psicologia del lavoro e dell'Organizzazione) e Dina Guglielmi (AIP-Psicologia per le Organizzazioni) - <https://www.psy.it/ripartire-dalle-persone/> TURISMO E PSICOLOGIA, 16(1), 2023

Nello stesso documento, prima di una serie di proposte operative della Psicologia del Lavoro per la ripartenza, sono evidenziati in particolare gli impatti che la pandemia ha avuto sulle persone, anche come riflesso di una situazione lavorativa quanto più incerta.

Se quindi da un lato la domanda cresce, non possiamo dire altrettanto dell'offerta, che è sbilanciata sulla pratica clinica (il rapporto è di 20 a 1, circa), dove si annoverano la maggior parte degli psicologi e delle psicologhe.

Ecco che la Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni deve "abbracciare" altri ambiti attinenti per creare network, modelli di competenze e di intervento per rispondere a una crescente domanda che non esclude, appunto, il settore turistico. Si perché, come è stato evidenziato nel webinar, la Psicologia del Turismo richiama un tessuto di vissuti e relazioni che sono riferibili ai livelli di analisi della Psicologia del Lavoro (individuo, gruppo, organizzazione, società, ambiente) e alle interazioni tra questi livelli, a come, per fare un esempio, l'esigenza "capricciosa" di un turista ha effetti sul lavoratore che raccoglie l'esigenza, sul team di lavoro che deve organizzarsi per soddisfarla, mantenendo però un equilibrio con l'assetto organizzativo che poi genera una risposta che ha una ricaduta sociale e ambientale.

Tutto ciò avviene in un contesto organizzativo fatto di processi, più o meno strutturati, di regole, più o meno esplicite, di convivenza lavorativa (e non), di tecnologie, più o meno evolute, e di cultura organizzativa, che cambia a seconda del livello di strutturazione (che sia un ente turistico locale o un grande tour operator), di localizzazione geografica (anche rispetto alle mete turistiche) e di professionalizzazione dei ruoli impiegati.

Questi elementi appena citati sono tutti oggetto di studio della Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni, da ormai un secolo, se consideriamo i primi studi internazionali nelle industrie e nelle forze armate. Ed è proprio in questi studi che "le psicologie" già si incontrano, ma ancora poco si individuano nella pratica e nel valore reciproco che possono darsi.

Ad esempio basta considerare che una organizzazione lavorativa nel settore turistico è di fatto "service oriented" ovvero orientata a fornire servizi finalizzati al benessere del cliente, creando intrinsecamente anche legami e relazioni sociali con esso. Il concetto stesso di fornire benessere ad un'altra persona, esaudire i suoi desideri, prendersi cura per un periodo più o meno lungo delle sue esigenze, porta ad un'interazione costante e continua tra i soggetti coinvolti, rendendo di fatto il cliente-turista, attore sociale attivo all'interno del contesto organizzativo, che instaura con i vari operatori, legami sociali indispensabili ed imprescindibili per una corretta erogazione dei servizi e quindi della soddisfazione reciproca (Maeran, 2004⁶).

Questo ben si sposa con i modelli di Benessere Organizzativo⁷ che la Psicologia del Lavoro ha implementato in tantissimi contesti e che sta diventando una chiave di volta per reindirizzare i modelli economici e di sviluppo organizzativo, basandosi sul presupposto che se i contesti lavorativi sono sani e le persone che ci lavorano sono soddisfatte e performanti, si innesca un circolo virtuoso che produce quel benessere organizzativo che serve veramente, che crea valore per l'impresa e per la società in cui opera e "vive".

In merito a ciò la Psicologia del Turismo può attingere da tutta l'expertise che ha sviluppato la Psicologia del Lavoro nella prevenzione e gestione dello stress sul lavoro, fattore che nel settore turistico ha molta incidenza- Innanzitutto per la delicata relazione con quel cliente che "ha sempre ragione", ma anche per i ritmi e i carichi di lavoro, spesso concentrati nelle "abbuffate" stagionali che poi si alternano a periodi di *Job Insecurity*⁸, che riguarda ormai tantissimi settori economici e tantissime professionalità collegate alle diverse tipologie di lavoro e si collega al nuovo paradigma dell'occupabilità (termine utilizzato per descrivere la probabilità di essere impiegabili).

Concludendo, possiamo sicuramente affermare che integrazioni disciplinari, anche situate e temporanee, possono creare delle sinergie per sviluppare strategie di intervento, ma anche per

⁶ Maeran R., *Psicologia e turismo*, Laterza, Roma, 2004

⁷ Uno dei modelli più utilizzati è quello di Avallone F. e Paplomatas A. ben descritto nel testo "Salute organizzativa - Psicologia del benessere nei contesti lavorativi, Raffaello Cortina Editore, 2005

⁸ Dragonetto A., Andrian D., Vitiello M. C. (2015), «JOBS ACT E JOB INSECURITY. La psicologia del lavoro tra istituzioni e lavoratori», *Psicologia e Lavoro*, 173, 21-26.

attrarre colleghi professionisti che magari lavorano da tempo nel settore turistico e non hanno considerato alcuni modelli della psicologia del lavoro, o viceversa colleghi che lavorano da tempo nella consulenza organizzativa, ma non hanno coscienza che la Psicologia del Turismo offre spunti specialistici che possono fare la differenza.

Tutto ciò con il fine ultimo, proprio di tutta la Psicologia, di contribuire al benessere psicologico di comunità ampie, fatte di lavoratori, cittadini e imprenditori, a cui la nostra scienza può dare nuove prospettive, anche in un'ottica di sostenibilità umana, sociale e ambientale.